

CUATRECASAS
Instituto de Estrategia Legal en RRHH

Proyecto Technos 2016 - 2019

Primer Informe: Redes sociales

El impacto de la empresa hiperconectada y de las redes sociales en la organización del trabajo, en la gestión de los recursos humanos y en las relaciones laborales

Resumen Ejecutivo (Enero 2017)



Como es conocido, en poco más de dos décadas hemos pasado de la sociedad (simplemente) de la información a la sociedad permanentemente "hiperconectada", que tiene como máxima expresión la comunicación mediante redes sociales. La **sociedad hiperconectada** se manifiesta en tres grandes desarrollos. El primer desarrollo hace referencia a las vías en sí de conectividad, de las que a su vez existen tres máximas manifestaciones. La primera manifestación es que nos encontramos ante la sociedad "**hiperinformada**", en el sentido de que a través de Internet es posible acceder de forma inmediata a una información tendencialmente total y global. Determinados buscadores como "Google" o "Bing" son buenos ejemplos de acceso continuo a todo tipo de información y ello no sólo respecto a la información actual, sino también en relación con información pasada. En segundo lugar, que estamos ante una sociedad **"hipercomunicada"**, en tanto que a través de determinadas redes sociales, es posible no ya buscar información, sino establecer una relación multilateral con múltiples e infinitos sujetos con los objetivos más diversos. "Facebook", "Twitter", "WhatsApp" o, con carácter más profesional, "LinkedIn", pueden ser ejemplos muy representativos al respecto. Y, en tercer lugar, que vivimos en una sociedad **"hipervisualizada",** puesto que a través de determinados programas, aplicaciones y redes, podemos compartir todo tipo de imágenes y representaciones gráficas, y muy principalmente videos y fotografías (destacan, al respecto, plataformas como "Youtube" e "Instagram"). Estas tres manifestaciones se retroalimentan, potenciándose mutuamente.

A ello se suma el segundo desarrollo respecto a la propia administración y gestión de toda esta conectividad, en tanto que ha dado y se está dando un proceso de posibilidades de acumulación de información, datos e imágenes antes impensable. Por decirlo gráficamente, y este es el fenómeno del "clouding", **todo lo anterior pasa del almacenamiento en el ordenador a la "nube"**, lo cual significa una capacidad prácticamente infinita al respecto y, además, no ya fuera del control directo personal, sino incluso de la empresa u organización, la cual contrata aquella administración de datos con un proveedor al respecto.

El tercer desarrollo se refiere al instrumento mediante el cual realizamos esa conectividad. Hemos pasado del ordenador fijo, y al ordenador portátil, a todo un proceso de miniaturización a través de instrumentos como el iPad hasta llegar a lo que actualmente es el **medio por excelencia de comunicación, que es el "Smartphone"**. De modo que todo lo anterior se ha visto reforzado con la aparición de estos nuevos canales de acceso a las redes sociales que permiten la conectividad a Internet sin cables y el acceso a los perfiles de usuarios en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Como no podría ser de otro modo, el cambio en las pautas de comportamiento social como consecuencia del **uso generalizado de las redes sociales ha acabado incidiendo en el ámbito personal y laboral de la vida de las personas y, por consiguiente, del funcionamiento de las empresas.** Más concretamente, la implantación y desarrollo de las redes sociales tiene un efecto progresivo de **cambios sustanciales en la organización del trabajo y en la gestión de recursos humanos que a su vez, tienen una repercusión directa e indirecta en las principales instituciones jurídicas que regulan las relaciones del trabajo.**

En este contexto es en el que hay que enmarcar el presente Informe, en el que se analiza la incidencia de los medios telemáticos en las relaciones laborales, con una específica preocupación por las redes sociales, en cuanto máxima expresión del individuo/trabajador hiperconectado. El objetivo del presente Informe es, pues, doble: de un lado, estudiar la **repercusión de éste fenómeno en el modelo de gestión de los recursos humanos en las organizaciones y en el mercado de trabajo**; de otro, analizar los efectos de ésta tecnología en el **marco regulatorio de las relaciones laborales**, cuya utilización por los trabajadores está planteando nuevos retos para problemáticas históricas.

El uso generalizado de las redes sociales ha acabado incidiendo en el ámbito personal y laboral de la vida de las personas y, por consiguiente, en el funcionamiento de las empresas



Con relación a la sistemática del presente Informe, el mismo se ordena en base a tres grandes capítulos. En el Capítulo Primero, de carácter introductorio, se presenta el **Proyecto Technos**, la iniciativa del *Instituto Cuatrecasas de Estrategia Legal en RRHH* que estudia la incidencia en el ámbito laboral de diferentes tecnologías disruptivas, y en el que se enmarca este primer Informe sobre el impacto de los medios telemáticos, en general, y las redes sociales, en particular, en las relaciones laborales.

En el Capítulo Segundo se estudia el impacto de estas tecnologías de la información y comunicación en la empresa, en su estructura y organización, así como en la gestión de los recursos humanos y en el mercado de trabajo. En este sentido, **la utilización de las redes sociales como herramienta estratégica en la gestión de recursos humanos plantea un nuevo modelo de gestión**, que se está transformando de forma acelerada por esta evolución tecnológica. Esta transformación se produce en aspectos tales como el uso de la red social como **herramienta esencial en la experiencia del empleado** dentro de la organización, en un nuevo concepto de marca empleador, que ahora también se convierte en digital **(*employer branding*)**, *la forma de llevar a cabo los procesos de selección* ***(e-recruitment)***, los canales para estar en contacto con los empleados, mediante el **uso de redes sociales corporativas que potencian la innovación y el compromiso** de las personas con la organización, los cambios en los roles de liderazgo en las organizaciones con la aparición de **nuevas formas de tomar decisiones** y de gestionar los recursos, o la **gestión del conocimiento** que existe en las organizaciones, en tanto que con las redes sociales es más fácilmente accesible y localizable.

La existencia y el contenido de políticas internas que regulen el empleo de las redes sociales van a ser decisivos para los tribunales a la hora de determinar el nivel de acceso y control que el empresario puede tener respecto al uso por los empleados de los medios telemáticos en general y de las redes sociales en particular

Junto a ello, es relevante **replantearse las competencias de los equipos de Recursos Humanos en la materia**, pues la evolución es tan radical que exige una rápida y profunda formación en las nuevas tendencias, tecnologías, impactos y cambios que las redes sociales aportan a los diferentes procesos de la gestión del capital humano en las organizaciones.

Hay que destacar, asimismo, el impacto que están provocando las tecnologías de la información y de la comunicación en el mercado de trabajo de tal forma que, en mayor o en menor medida, **la generalización del uso de las redes sociales está suponiendo la aparición de nuevos perfiles y áreas de conocimiento, así como la exigencia del desarrollo de habilidades digitales esenciales a los actuales trabajadores**.

En el Capítulo Tercero, se analizan las consecuencias que, desde la perspectiva del marco regulatorio de las relaciones laborales, podemos deducir de aquel impacto organizacional y de mercado de trabajo examinado en el Capítulo Segundo. Desde una perspectiva global, **las redes sociales presentan múltiples implicaciones jurídicas generales en el ámbito laboral:** i) en el inicio del contrato de trabajo: más concretamente, en el **proceso de selección**, mediante la obtención de información de los candidatos a través de las redes,

diseñando los perfiles idóneos a través de esa información; ii) durante el desarrollo de la relación laboral: ordenación y control de la utilización de las redes sociales por parte de los empleados, mantenimiento de la marca y reputación empresarial en tanto que **el trabajador actúa en las redes como empleado de la empresa**, mal uso de las redes sociales por poner en peligro bienes materiales e inmateriales de la empresa, disminución de la productividad de los empleados por **utilización inapropiada de las redes durante el tiempo de trabajo,** riesgos de seguridad de la red corporativa, riesgo de posible aplicación del Estatuto de los Trabajadores a terceros **trabajadores autónomos a raíz de la integración de éstos (la cadena de proveedores) en redes sociales corporativas**, posible afectación del **derecho a la salud** de los trabajadores, así como la necesaria revisión del **derecho y deber de formación** de los trabajadores en materia de redes sociales; y iii) en la extinción del contrato de trabajo, especialmente como consecuencia del ejercicio de la facultad disciplinaria empresarial por **incumplimientos contractuales cometidos por los trabajadores en el uso de las redes.**

De conformidad con todo ello, sin lugar a dudas, la mayor urgencia en el terreno de los medios telemáticos ha de radicarse en el ámbito de las **facultades de control del empresario respecto a tales medios.** En este sentido, se analiza el alcance de tales facultades a la luz de las previsiones comunitarias y los criterios que sobre la materia se vienen aplicando en países de nuestro entorno tales como **Portugal, Francia, Italia, Alemania, Reino Unido, Estados Unidos e incluso Australia.** Del análisis comparado realizado podemos señalar que la regulación sobre el uso por los empleados de los medios telemáticos de la empresa y, más concretamente, de las redes sociales, se encuentra en un **estadio de maduración**, de forma que queda aún por **determinar de una forma más nítida la relación entre los derechos empresariales de ordenación y control de los medios telemáticos y de la utilización de las redes sociales por los empleados y los derechos de los trabajadores**, especialmente respecto al ejercicio de su libertad de comunicación y el respeto a su intimidad.

En cuanto al marco jurídico en España de tales facultades de control, cabe destacar la **ausencia de una regulación legal específica en la norma estatal que establezca los límites de uso de las redes sociales y la utilización de la información obtenida por el empresario**, por lo que se hace necesario dotarse, sea por negociación colectiva sea unilateralmente por el empresario en virtud de sus facultades de dirección y control, de un marco ordenador de todos aquellos aspectos relacionados con el uso y control de los medios telemáticos y las redes sociales en la empresa. Una aproximación que no es intranscendente por cuanto **la existencia y el contenido de políticas internas que regulen el empleo de las redes sociales van a ser decisivo para los tribunales a la hora de determinar el nivel de acceso y control que el empresario puede tener respecto al uso por los empleados de los medios telemáticos en general, y de las redes sociales en particular**.

Precisamente la ausencia de una regulación legal especifica en la materia, ha permitido a los tribunales laborales desarrollar una **doctrina acerca del uso de los medios digitales iniciales (ordenadores fijos, portátiles, email corporativo y navegación por internet) por los empleados y sobre la cual se está construyendo los criterios sobre la utilización por los trabajadores de las redes sociales.** Con todo, la aplicación de esta doctrina en el ámbito de las redes sociales no es automática, en la medida en que éstas presentan particularidades propias: fundamentalmente, que la actividad en las mismas es un acto comunicativo y, por tanto, distinto de la mera navegación a través de Internet, y que su utilización exige un grado de interacción y comunicación mucho mayor que otros medios de comunicación, como el correo electrónico, conformando un auténtico espacio de expresión personal. Además, **el establecimiento de límites en el uso de las redes sociales plantea mayores dificultades respecto de otros medios telemáticos, ya que el trabajador, con frecuencia, accede a estas plataformas a través de dispositivos de su propiedad (especialmente, smartphones o tablets).**

La implantación y desarrollo de las redes sociales tiene un efecto progresivo de cambios sustanciales en la organización del trabajo y en la gestión de recursos humanos



Posteriormente, el presente Informe analiza dos ámbitos en los que resulta especialmente trascedente las facultades de control del empresario sobre los medios telemáticos, en general, y las redes sociales, en particular, a saber: por un lado, los límites de la libertad de comunicación de los trabajadores a través de tales medios y redes; por otro, la extensión del control del tiempo de trabajo en el uso por los trabajadores de tales medios y redes tanto en el tiempo efectivo de trabajo como en el tiempo “privado” del trabajador. En el primer ámbito, más allá de los criterios jurisprudenciales que establecen un marco de

referencia a la hora de determinar la legalidad o no del ejercicio de la **libertad de expresión e información por los trabajadores, el contexto de conectividad permanente en que se encuentra inmerso el trabajador y, luego, la empresa con sus clientes, hace que cobren gran relevancia las políticas empresariales y los límites que han de aplicarse al derecho de expresión e información de los empleados en las redes sociales.** En el segundo, se estudia el **control empresarial del tiempo de trabajo, y ello en una doble vertiente: por un lado, en cuanto necesidad de garantizar que en el tiempo de trabajo los medios telemáticos y las redes sociales se utilizan con fines productivos, y no privados; por otro (y en un sentido opuesto), que en tiempo no considerado de trabajo los empleados no usan los medios telemáticos para la prestación de servicios**. En cuanto a esta última vertiente, sin duda urge replantearse la normativa española sobre tiempo de trabajo, a efectos de sustituir los tradicionales criterios de delimitación del tiempo de trabajo por otros que posibiliten el desarrollo de nuevas formas de prestación de trabajo en las que la flexibilidad beneficie no sólo al empresario, sino también, a efectos de conciliación entre vida laboral/vida privada, al propio trabajador. A la vista de esta normativa, hemos concluido sobre la **necesidad empresarial de regular una política de conexión y desconexión de los trabajadores respecto al uso de los medios telemáticos de la empresa en su tiempo privado**.

Finalmente, completamos los capítulos de este Informe con un resumen de las principales conclusiones y recomendaciones sobre el impacto de los medios telemáticos y, en especial, de las redes sociales, en la organización del trabajo, en la gestión de los recursos humanos, en el mercado de trabajo y, con ello, en su ordenación jurídica. A continuación, indicamos tales recomendaciones.

Existe la necesidad empresarial de regular una política de conexión y desconexión de los trabajadores respecto al uso de los medios telemáticos de la empresa en su tiempo privado

I. RECOMENDACIONES RESPECTO AL IMPACTO DE LAS REDES SOCIALES EN LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO, EN LOS RECURSOS HUMANOS Y EN EL MERCADO DE TRABAJO

1. **Proactividad en el desarrollo de una estrategia de gestión de la red social externa o corporativa en las organizaciones.-** Las redes sociales son un elemento que forman parte de lo que podríamos llamar la "nueva normalidad" en la gestión de la transformación cultural de las organizaciones. Una gestión proactiva de las mismas puede conllevar ventajas en cuanto a la eficiencia y eficacia de las políticas de recursos humanos en todo tipo de compañías.

2. **Integración.-** El desarrollo de estrategias de negocio y de estrategias de gestión de personas debe de integrar el entorno en el que estas estrategias se van a tener que implantar. En general, se observa una cierta tendencia "antisistema" en el desarrollo de estrategias de personas, que adolece de un análisis del entorno, de un análisis que incluya el marco jurídico y sus oportunidades o riesgos. La no consideración sistémica del entorno en el que las estrategias se implantan, pueden acarrear a la organización serias contingencias y, como más relevante, incoherencias en la implantación de las estrategias.

3. **Workforce of One.-** Las redes sociales así como otras tecnologías que analizaremos en otros Informes (IoT, Big Data etc…) tienen la capacidad de dar a cada empleado lo que necesita, de hipersegmentar y desarrollar una gestión del talento, del desempeño, de la compensación etc… ad hoc para la aportación de cada empleado y tratarles como el "workforce of one". Sin poner en duda el valor que para las organizaciones tiene esta megatendencia en la gestión de personas, consideramos que es compatible la gestión de dicha megatendencia con una gestión profesional del marco de relaciones laborales de la organización, en la que normalmente, la estrategia, o el "terreno de juego" existente es el de "workforce for all". Un balance de transición y dialogo social entre ambas visiones es necesario para una sólida implantación de la estrategia empresarial.

4. **Formación de los equipos de Recursos Humanos.-** La Red Social tiene un impacto disruptivo en la gestión de Recursos Humanos. El impacto de las redes sociales privadas y las corporativas en los procesos de gestión de las personas en las organizaciones es radical y va encaminado hacia una experiencia empleado extremadamente útil para la gestión del cambio de los modelos de negocio como resultado de la digitalización como tecnología disruptiva. Sin embargo, la evolución es tan radical, que requiere de una rápida y profunda formación de los equipos de Recursos Humanos en las nuevas tendencias, tecnologías, impactos, cambios que las redes sociales aportan a los diferentes procesos de la gestión del capital humano.

5. **Definir responsabilidades en la gestión de las redes.-** El centro de la información y la toma de decisiones se está trasladando a los empleados y a veces lejos de un grupo central como el Departamento de Recursos Humanos. Las redes sociales pueden difuminar la responsabilidad dentro de las diferentes unidades organizativas de una organización. Las fronteras entre Recursos Humanos, Marketing, Comunicación interna se diluyen y pueden llevar a un uso no coherente de la redes sociales en la organización.

6. **Limitar la pérdida del control de la imagen de la empresa.-** La empresa ha perdido el control de su imagen de modo que la empresa es, no lo que ella misma dice que es, sino lo que dicen que es. La construcción de la reputación en este entorno requiere de un enorme esfuerzo de transparencia y autenticidad. Por ello, la construcción de esa reputación no se improvisa sino que requiere planificar los contenidos, alinearlos con la propuesta de valor de la empresa y definir cómo la empresa quiere ser percibida.

7. **Potenciar la empresa en cuanto ámbito organizacional colaborativo.-** Sin un previo convencimiento en la necesidad de convertir las empresas en ámbitos colaborativos, las redes sociales no despliegan sus efectos o lo hacen de manera muy limitada. De ahí que, sobre la base de ese convencimiento previo, sea necesario desplegar una labor de concienciación y cualificación que ayude a vencer las reticencias naturales que puede despertar la mayor exposición pública del desempeño individual que conllevan las redes sociales. Sobre estos previos, a la hora de incorporar una red social corporativa a una empresa, corresponderá a la función de RRHH tres cometidos básicos: apoyar la generalización de su uso, controlar la buena utilización de las redes y medir los resultados. Más en concreto, a la hora de implantar una red social habrá que establecer las bases de la definición del negocio en el nuevo entorno comunicativo digital, habrá que definir cómo se vuelca en la red los flujos tradicionales de información de todas las áreas (marketing, legal, producción, etc), como se definen los roles y las responsabilidades de cada cual o cuales son las pautas éticas y técnicas de interacción en la red. Todo ello debe plasmarse en unas guías de uso que establezcan las reglas de trato personal adecuado, de usos de la red para fines no profesionales, de reglas de seguridad de algunos datos, de normas de salvaguarda de la imagen de la empresa o de la intimidad de las personas que interactúan en la red social corporativa.

8. **Potenciar el liderazgo en las redes sociales.-** El liderazgo entendido como conjunto de actuaciones, capacidades y conocimientos que hacen que una persona sea capaz de inspirar a otras para que actúen como se les propone, encuentra en las redes sociales un escenario muy especial en el que tal liderazgo puede potenciarse si acierta a adaptarse al nuevo entorno. Un adaptación que le exigirá al líder ser más participativo y más flexible pero también, como corresponde a un contexto tan transparente, a ser veraz y coherente.

9. **Prevenir la fatiga informática.-** El síndrome de fatiga informática tiene como causa el exceso de información y afecta la capacidad de tomar decisiones, entre otras cosas. Esto se debe a que el cerebro requiere de tiempo para asimilar la información que recibe, en un proceso conocido como acomodación y asimilación, donde literalmente, el cerebro reacomoda toda la información que tiene almacenada, para luego poder incorporar la nueva. En la actualidad no contamos con el tiempo necesario para que nuestro cerebro realice dicho proceso adecuadamente, con lo que se produce una crisis paralizante que impide la toma de decisiones, o provoca que se tome la decisión equivocada. Incluir este tipo de efectos en los planes de prevención de riesgos psicosociales puede ser un factor determinante a tener en cuenta.

10. **El liderazgo empresarial en la adaptación del mercado de trabajo a la nueva realidad de las redes sociales es indiscutible.-** El mercado de trabajo demanda perfiles y habilidades que facilitan el trabajar en entornos de 24 horas de conectividad, con nuevas y variadas formas de relación contractual entre las personas y las empresas, con esquemas de colaboración y trabajo en la nube y con un intenso uso de las redes sociales por parte de personas que se encuentran separadas, no solo por grandes distancias geográficas, sino también culturales. El liderazgo empresarial en la adaptación del mercado de trabajo a esta nueva realidad es indiscutible.

II. RECOMENDACIONES DE ESTRATEGIAS REGULADORAS Y DE POLÍTICA EMPRESARIAL SOBRE EL USO DE LOS MEDIOS TELEMÁTICOS Y DE LAS REDES SOCIALES

Pentálogo de recomendaciones sobre estrategias reguladoras

1. **Innovación y Flexibilidad Regulatoria.-** La implantación y desarrollo de las redes sociales tiene un efecto progresivo de cambios sustanciales en la organización del trabajo y en la gestión de recursos humanos que a su vez, tienen una repercusión directa e indirecta en los principales instituciones jurídicas que regulan las relaciones del trabajo. Esta ordenacide las condiciones del trabajo no puede sustraerse a los grandes cambios que están implicando las redes sociales para las empresas y los trabajadores, y **exige un permanente esfuerzo de todos los sujetos reguladores (Estado, negociación colectiva, empresario) de innovación y adaptación, a la vez que de fomentar un marco flexible y diversificado.**

2. **Importancia de la doctrina judicial.-** Hay derechos que se ven directamente afectados por la implantación organizacional de las redes sociales en las empresas, tales como el derecho de intimidad informática de los trabajadores o su libertad de expresión o información, pero también otros derechos como el de propiedad intelectual o las obligaciones derivadas de los contratos de servicios de los agentes suministradores de las redes sociales. en el caso de aquellos derechos fundamentales de los empleados en el uso de los medios telemáticos en general, y de las redes sociales en particular, que carecen de una regulación específica en el ámbito laboral para su ejercicio, los tribunales están estableciendo criterios muy importantes para compatibilizarlos con las facultades directivas y de control del empresario, **criterios que el legislador ha de evaluar en su posible mantenimiento o corrección, y que la negociación colectiva y las instrucciones empresariales han de tener muy en cuenta para garantizar su eficacia reguladora.**

3. **Trascendencia a todas las condiciones esenciales de trabajo.-** Junto a este impacto regulatorio directo, el legislador ha de ser muy consciente que cuando ordena o regula instituciones laborales incluso indirectamente relacionadas con las redes sociales tales como el tiempo o el lugar de trabajo o las formas de prestación de servicios de los trabajadores autónomos mediante contratas, puede impactar (positiva o negativamente) en las nuevas formas de **organización y de relaciones de trabajo que se están desarrollando como consecuencia de la introducción de las redes sociales en el mismo núcleo de funcionamiento de las empresas**. Por tanto, debe considerarse obligatorio para el legislador que toda norma que pretenda emitir respecto a las relaciones laborales haya sido conveniente evaluada desde la perspectiva de sus consecuencias para la adecuada evolución de las redes sociales en el trabajo.

4. **Contención reguladora del legislador.-** Al mismo tiempo, es muy importante que exista una contención en la intervención ordenadora del legislador, de forma que las normas permitan y potencien la mayor flexibilidad para que los sectores y las empresas desarrollen por sí mismos una regulación lo más adaptada posible a las propias características de la implantación de las redes sociales en sus ámbitos, características que estarán relacionadas con el tipo de negocio y su evolución futura merced a estas nuevas tecnologías. **Es clave que la regulación estatal o por negociación colectiva no represente un obstáculo insalvable o retardador de las trascendentales ventajas que las redes pueden tener en la competitividad de la empresa y en la vida profesional y privada de los trabajadores.**

5. **Importancia de la regulación negocial y empresarial.-** A favor de esta necesaria flexibilidad normativa y aquella ordenación de condiciones de trabajo no obstaculizadoras del desarrollo tecnológico de la comunicación contribuye también el hecho de que los medios telemáticos en las empresas están experimentando una evolución continua, evolución que repercute en las formas de ordenación y control de tales medios. De esta forma, de contener la información en un servidor corporativo, se ha pasado a incluirlas en una "nube" cuya titularidad no es ni tan siquiera del empresario; del ordenador como instrumento informático se ha pasado al smartphone, que incluso puede ser que sea propiedad del propio trabajador aunque se use a efectos laborales; y del email como medio principal de comunicación colectiva en la empresa se ha pasado a la mensajería instantánea y a las redes sociales como herramienta de trabajo y de networking, incluyendo el posible uso empresarial de las redes privadas de sus empleados. **El legislador debe pues permitir, ante este panorama comunicativo tan diverso como dinámico, que exista un desarrollo autónomo de reglas por la negociación colectiva y las instrucciones empresariales, que posibiliten afrontar con garantía de éxito la necesaria innovación permanente que ha de producirse en este ámbito.**

Decálogo de recomendaciones a la política empresarial sobre los medios telemáticos y las redes sociales

1. Proactividad.- Todas las empresas deberían disponer de una política interna sobre el uso de los medios telemáticos y de las redes sociales en la empresa. Los conflictos y la litigiosidad que plantea la utilización de internet, del correo electrónico y de las redes sociales por los trabajadores se verían acentuadamente reducidos si el empresario instaura unas normas claras al respecto. La ausencia de pautas y la permisibilidad en el uso inapropiado de estos instrumentos (tanto aquellos propiedad de la empresa como los del propio trabajador) para fines particulares no sólo resulta perjudicial para la eficiencia en el trabajo, sino que dificulta acentuadamente la sanción disciplinaria de las irregularidades y faltas en las que se puede incurrir por los empleados. Lo anterior también debe ser predicado cuando los representantes de los trabajadores accedan a estos medios con fines representativos.

2. Claridad y accesibilidad.- La política interna sobre el uso de medios telemáticos y de las redes sociales en la empresa debe ser clara y accesible a todos los trabajadores. Es muy recomendable que la información a los trabajadores sea clara y transparente en lo que respecta a la política de la empresa sobre la utilización del correo electrónico, Internet y el uso de las redes sociales, describiendo de forma pormenorizada en qué medida los trabajadores pueden utilizar los sistemas de comunicación de la empresa con fines privados. Asimismo, es recomendable que la política interna incluya la finalidad de la vigilancia, y cuando pueda repercutir sobre medios que el trabajador utiliza habitualmente una información sobre las medidas de vigilancia adoptadas

3. Aplicación coherente.- Las instrucciones y reglas establecidas por la empresa deben ser implementadas de una forma regular y coherente. Uno de los principios más importantes en el ejercicio de la facultad disciplinaria por parte de las empresas es la congruencia, de forma que no exista una permisividad por parte de la empresa de incumplimientos por los trabajadores de las instrucciones sobre el uso de los medios telemáticos que, repentinamente y sin preaviso, quiera evitarse mediante sanciones. La seguridad jurídica de los trabajadores requiere que sepan en todo momento que es admisible y no en el uso de medios telemáticos, y ello requiere una coherencia de la empresa en la aplicación de tales instrucciones.

4. Actualización y recordatorio permanentes.- La regulación por los Códigos telemáticos deben ser regularmente revisadas para hacerlos plenamente efectivos y continuamente recordadas. Las tecnologías que sustentan los medios telemáticos usados por las empresas están en continuo cambio, las interpretaciones de las reglas jurídicas que realizan los jueces evolucionan permanentemente y la aplicación de las reglas empresariales sobre el uso de medios telemáticos por los trabajadores conocen nuevos desarrollos y manifiestan disfuncionalidades de manera continua, lo que ha de llevar a que las empresas deban revisar y actualizar de forma regular sus códigos telemáticos (al menos una vez al año). Ejemplos de desfases de códigos actuales se pueden ver en que, contemplando el uso del email por los trabajadores, no hacen referencia alguna a la mensajería instantánea o a las redes sociales. Estas revisiones regulares han de ser comunicadas a los trabajadores y a sus representantes y servir de recordatorio periódico sobre la vigencia de los códigos telemáticos.

5. No expectativa de intimidad.- La clave regulatoria de los códigos sobre el uso de los medios telemáticos de la empresa debe ser que, o bien no pueden ser utilizados para fines personales, o bien, si se permite un uso razonable para fines privados, que no puede deducirse de ello una expectativa de intimidad. La clave regulatoria de los códigos telemáticos ha de ser que, por la titularidad o uso corporativo de tales medios, o bien no pueden ser utilizados para fines personales, o bien, si se permite un uso razonable de los mismos para comunicación de carácter no profesional el trabajador debe saber que la empresa tiene facultades plenas de fiscalización al respecto, sin que en consecuencia el trabajador pueda tener expectativa de intimidad en la información y comunicación que se desarrolle al efecto.

6. Salvaguarda de la productividad.- La política interna sobre el uso de medios telemáticos y de las redes sociales en la empresa debe propiciar una utilización por los empleados orientada a atender las necesidades productivas de la compañía. La política empresarial sobre el uso de medios telemáticos debe poner especial énfasis en una utilización de los mismos que no perjudique la adecuada productividad en la prestación de servicios de los trabajadores. La comunicación permanente entre trabajadores o de éstos con terceros puede tener como riesgo que la misma se desarrolla de una forma perjudicial para el adecuado rendimiento de los mismos, de forma que se disminuya drásticamente el tiempo de trabajo efectivo. A tal efecto, la empresa debe establecer reglas exactas y claras sobre el envío de emails o de mensajes sólo con el contenido necesario y a los destinatarios concretos, y el uso racional y preciso de la comunicación en redes sociales en nombre de la empresa.

7. **Redes sociales corporativas como instrumentos de trabajo.- Las redes sociales corporativas son un medio de organización y desarrollo de la prestación de servicios.** Los medios telemáticos, en general, y las redes sociales corporativas, en particular, pueden ser un excelente mecanismo para las aportaciones constantes creativas e innovativas de los profesionales y convertirse en el instrumento esencial que permita una mayor realización de la persona del trabajador. Pero la política empresarial sobre las redes sociales corporativas debe contener instrucciones claras sobre las reglas de su uso a efectos laborales, dada que la tendencia natural será la asimilación de las mismas por los empleados a las de carácter privado. El nombre, la reputación, el producto o servicio de la empresa, y la responsabilidad de la misma están directamente implicadas en las redes a las que se anexiona la marca empresarial, y mientras que es indiscutible que existen y existirán grandes ventajas en su adecuada utilización por los empleados, su uso inadecuado puede tener consecuencias muy negativas difíciles de controlar. Los trabajadores deben saber claramente para qué se puede o no se puede utilizar tales redes corporativas y el lenguaje y el contenido de los mensajes a emplear.

8. **Límites al control empresarial de las redes privadas.- La facultad de control empresarial no se extiende al uso de redes personales por sus empleados, excepto si la empresa es objeto de tratamiento en dichas redes.** La empresa debe ser en todo momento consciente de que su poder de control y disciplina no se extiende a las redes privadas que pueda utilizar sus empleados. Ello implica que una política de incentivar la participación del trabajador en redes personales en la que el mismo se identifique como empleado de la empresa o que haga referencias a los productos o servicios de la misma debe establecer reglas precisas sobre los límites de la utilización del nombre de la empresa en esos contextos privados.

9. **Extensión de la libertad de comunicación.- Los medios telemáticos amplifican el alcance de la información y opinión vertida por los trabajadores y estos deben saber sus límites.** Los tribunales laborales han ido estableciendo en las últimas décadas una serie de criterios sobre los límites que han de respetar la libertad de expresión e información de los trabajadores en relación a su empleador. La política empresarial sobre los medios telemáticos han de recoger los principios generales de tales criterios, especialmente por lo que se refiere a le necesidad de no perjudicar la reputación de la empresa, de sus productos o servicios y de sus informaciones confidenciales, y de respetar los derechos a la intimidad, al honor y a la dignidad de sus directivos, empleados y terceros.

10. **Política empresarial sobre desconexión.- La empresa debe regular los límites a la utilización por sus empleados de los medios telemáticos con finalidad laboral fuera del tiempo de trabajo.** La desconexión del trabajador de los medios telemáticos cuando se encuentre fuera de su tiempo de trabajo ha de ser establecida por la empresa como medio efectivo de asegurar el descanso de sus empleados y de controlar efectivamente el tiempo de trabajo. Considerando las características de los distintos grupos de trabajadores, según sus funciones y el lugar y tiempo en el que han de desarrollar su prestación, y con las condiciones y excepciones que sean precisas según necesidades productivas y organizativas, lo cierto es que no es viable jurídicamente que los medios telemáticos representen una puesta a disposición permanente de los empleados para la empresa. Han de establecerse límites adecuados con la flexibilidad necesaria según las nuevas pautas organizacionales que permiten las nuevas tecnologías y que, al mismo tiempo, potencien al máximo el derecho del trabajador a una adecuada conciliación y equilibrio entre su vida laboral y su vida personal y familiar. Ha de tenerse muy presente que la realización total o parcial del trabajo a distancia, y especialmente en el domicilio del empleado, no exime de la obligación empresarial de control del tiempo de trabajo.



CUATRECASAS
Instituto de Estrategia Legal en RRHH



www.cuatrecasas.com

Barcelona

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Madrid

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx